УДК: 316.485.6:615.12:658.818

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Чегринець А. А., Бабічева Г. С., Рогуля О. Ю.
Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна
krutskih_ann@ukr.net

АНОТАЦІЯ

Стаття присвячена дослідженню основних причин виникнення конфліктів під час надання фармацевтичної допомоги населенню на прикладі аптек м. Харкова. У роботі обґрунтовано актуальність та доцільність вивчення конфліктних ситуацій, що виникають під час обслуговування клієнтів аптек. Проаналізовано способи подолання та методи вирішення конфліктних ситуацій, які застосовують фахівці аптек. Запропоновано підходи щодо запобігання та розв'язання конфліктів працівниками аптек.

Ключові слова: аптека, конфлікт, причини виникнення конфліктів, клієнти аптеки.

Вступ. Конфлікт як елемент суспільних відносин має суттєвий вплив на якість соціальної та ділової взаємодії людей. За сучасних умов розвитку роздрібного сегменту вітчизняного фармацевтичного ринку проблема ефективного управління конфліктними ситуаціями в системі фармацевтичного забезпечення населення набуває особливої актуальності і потребує відповідного наукового обґрунтування. Своєчасно виявлені та вирішені причини виникнення конфліктів сприяють удосконаленню системи організаційних та міжособистісних комунікацій у діяльності аптек, покращенню емоційного клімату міжособистісної взаємодії.

Особливої уваги потребує дослідження причин конфліктів у професійній діяльності працівників аптек. Конфліктні ситуації в аптечних закладах можуть бути як організаційними, так і міжособистісними, при цьому вагомий відсоток конфліктів пов'язаний з непорозуміннями між співробітниками та відвідувачами аптек.

Конфлікти у фармацевтичній практиці мають ряд особливостей, пов'язаних, перш за все, з тим, що переважна більшість клієнтів – це люди з певними захворюваннями чи люди похилого віку. Також необхідно враховувати й специфіку лікарських засобів як товарів вимушеного попиту, чутливість споживачів до цінових коливань на товари аптечного асортименту тощо.

Конфліктні ситуації, що виникають під час обслуговування клієнтів в аптеці, можуть мати негативні наслідки для обох сторін: через конфлікти у пацієнтів погіршується емоційний стан і загальне самопочуття, знижується

якість фармацевтичної опіки, формується негативний імідж аптеки та аптечної мережі в цілому [8]. В результаті виникає загроза втрати потенційних, нових або постійних клієнтів, що негативно позначиться на прибутковості аптеки. Часті конфлікти в аптеці є причиною зменшення довіри споживачів до фахівців і зниження клієнтської лояльності, що є недопустимим в умовах загострення конкуренції. Майже 80% організаційних конфліктів мають психологічне походження і є причиною значних втрат робочого часу.

Питанням, пов'язаним з дослідженням конфліктів у різних галузях економіки і сферах суспільного життя, присвячені наукові праці багатьох закордонних та вітчизняних авторів. Значний внесок у вивчення конфліктів у сфері фармації зробили такі вчені, як Gregory P., Okolo E.N., Anyika E.N., Oliver V., Бадагшанов А. Р., Балякіна А. Ю., Кайдалова Л. Г., Кравченко І. А., Пляка Л. В., Толочко В. М., Філатова К. А. та ін. [1-4,7-9]. Проте дослідження причин виникнення конфліктів, пов'язаних з наданням фармацевтичної допомоги населенню, у сучасній літературі представлені недостатньо.

Мета роботи. Метою статті є дослідження основних причин виникнення конфліктів між фахівцями та клієнтами аптечних закладів.

Методи і матеріали. Для досягнення поставленої мети було використано методи логіко-змістовного формування проблеми, теоретичний аналіз даних за темою дослідження, контент-аналіз, анкетування аптечного персоналу.

Результати досліджень. На підставі аналізу літературних джерел можна зробити висновок, що поняття конфлікту має багато визначень та тлумачень, але всі вони підкреслюють наявність протиріччя, яке приймає форму розбіжностей, якщо йдеться про взаємодію конфронтуючих сторін.

Конфлікт – це відсутність згоди між двома і більше сторонами, якими виступають як організації, так і конкретні особи. З погляду психології конфлікт – це конфронтація інтересів, суперечності, серйозні розбіжності у позиціях або гострі суперечки. Також конфлікт можна розглядати як зіткнення різнонаправлених сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії [5,6].

З метою аналізу основних причин розвитку конфліктних ситуацій між фахівцями та відвідувачами аптек було проведено анкетування працівників аптек м. Харкова. В опитуванні взяли участь 70 провізорів, з яких 76 % складають жінки у віці від 20 до 30 років. Проаналізовано трудовий стаж учасників анкетування та встановлено, що більшість з них мають стаж роботи понад 5 років (30 %), від 3 до 5 років – 23 %, від 2 до 3 років – 17 %, від 1 до 2 років – 11 % та менше 1 року – 19 % опитаних.

Для правильного розуміння й тлумачення конфліктів, їхньої сутності, особливостей та причин виникнення, функцій і наслідків важливе значення має

типологізація, тобто виділення основних типів конфліктів на основі встановлення подібностей та розходжень. Найчастіше виникають такі типи конфліктів: внутрішньоособистісні (інтраперсональні, тобто, на рівні однієї особистості); міжособистісні (інтерперсональні, як конфлікт між двома особистостями; внутрішньогрупові (інтрогрупові, всередині групи, між однією особою і групою); міжгрупові (інтергрупові, які виникають між групами всередині організації).

Проведена оцінка наявності конфліктних ситуацій в аптеках та типологізація конфліктів у залежності від конфронтуючих сторін. Слід відмітити, що основними видами конфліктів, які виникають у процесі надання фармацевтичної допомоги населенню, є міжособистісні конфлікти. Результати дослідження представлені на рис. 1, з якого видно, що найчастіше конфлікти виникають у фахівців аптек з клієнтами (93 %).

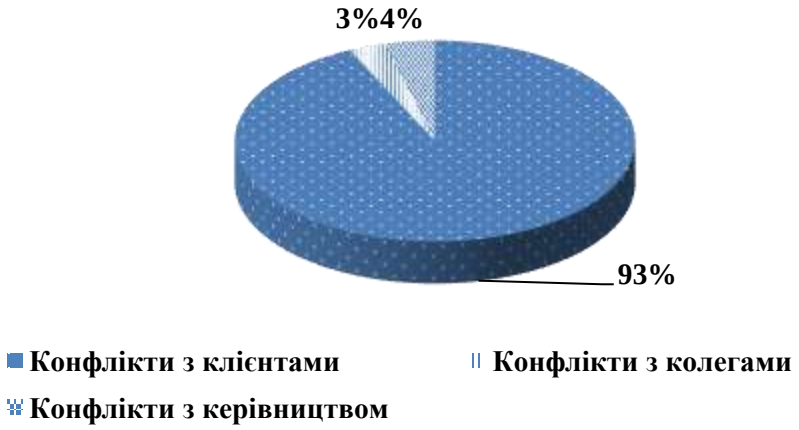

Рис.1. Типи конфліктів в аптеках

На наступному етапі дослідження проаналізовано частоту виникнення конфліктних ситуацій. Саме такий показник є важливим індикатором ефективності взаємовідносин між клієнтами та працівниками аптек в процесі надання фармацевтичної допомоги. За результатами анкетування (рис. 2) встановлено, що конфліктні ситуації в аптеках виникають досить часто: 17% опитаних стверджують, що мають конфлікти з клієнтами щодня, 29 % відмітили, що частота конфліктних ситуацій складає один раз в два-три дні, 24 % — один раз на тиждень, 23 % — один раз на місяць і лише 7 % фахівців вважають, що конфлікти виникають дуже рідко.

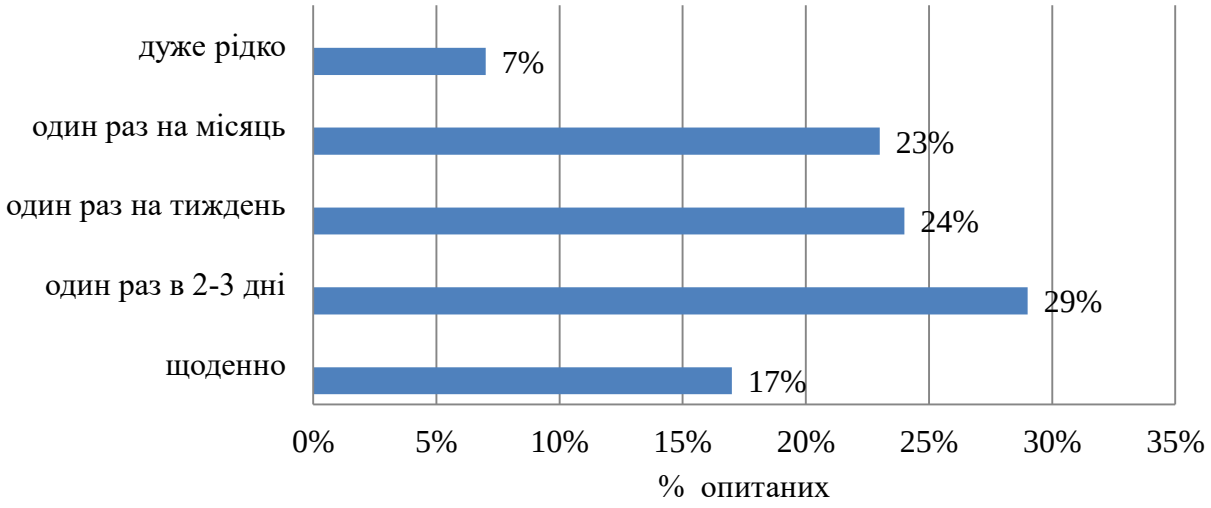

Рис. 2. Частота виникнення конфліктів

Причини виникнення конфліктів з клієнтами є досить різноманітними і можуть бути як пов'язані з комунікаціями між фармацевтом та відвідувачами аптеки, колегами, партнерами, так і обумовлені якістю товару, його ціновою та фізичною доступністю. Під час дослідження були встановлені основні причини виникнення конфліктних ситуацій. Працівникам аптек було запропоновано оцінити за 5-ти бальною шкалою фактори, які найчастіше стають причинами конфліктів, де 0 – ніколи не були причиною виникнення конфліктів, а 5 – завжди є причиною конфліктів. Результати оцінки представлені на рис. 3.

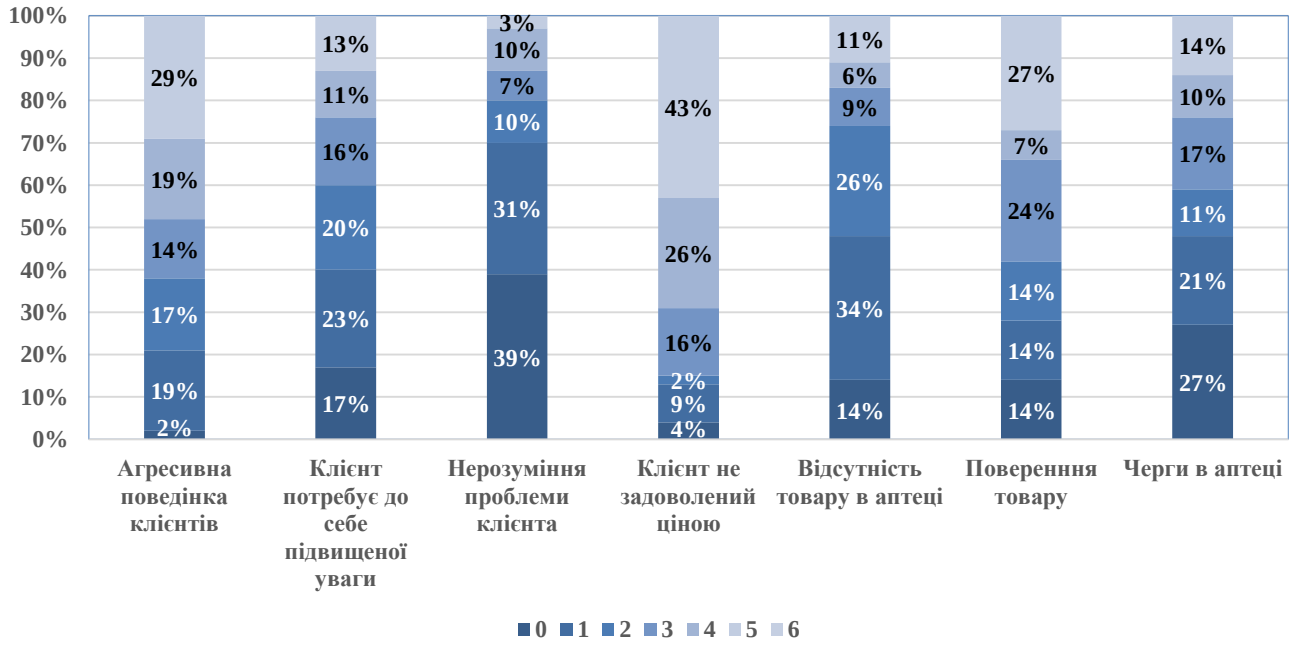

Рис. 3. Причини виникнення конфліктних ситуацій

На думку більшості респондентів (43 %) однією з основних причин виникнення конфліктних ситуацій є незадоволеність клієнтів ціною. Через

періодичне зростання цін на товари аптечного асортименту відвідувачів можуть обурюватися, скаржитися, відмовлятися від покупки та залишати негативні відгуки. Також однією з частих причин виникнення конфліктів на думку 29 % співробітників є агресивна поведінка відвідувачів. Фахівцям аптечних закладів варто намагатися не доводити ситуацію до конфлікту, навіть якщо клієнт налаштований агресивно. Також досить часто зустрічаються конфлікти, пов'язані з поверненням товару (26 %).

Під час анкетування також проаналізовані причини розвитку та ескалації конфліктів в аптеках. Виходячи з даних, які представлені на рис. 4, можна зробити висновок, що причиною подальшого розвитку конфліктних ситуацій найчастіше є небажання клієнтів припинити конфлікт (90 %). На відсутність у працівників аптек знань і навичок у запобіганні та подоланні конфліктних ситуацій, а також відсутність у них бажання припинити конфлікт указали 7 % та 3 % опитаних відповідно.

Рис. 4. Причини розвитку та ескалації конфліктів

Під час дослідження фахівцям аптек пропонувалося оцінити власну особистість під кутом зору конфліктності. Отримані результати свідчать, що 28% опитаних не вважає себе конфліктною особистістю, проте, може прореагувати на довготривалу відсутність взаєморозуміння у колективі. Встановлено, що 30% можуть швидко зреагувати на конфлікту ситуацію, але все ж таки намагатимуться її урегулювати конструктивним шляхом. Незначна кількість опитаних відмітила, що вважають себе схильними до конфліктів (7%).

Доцільно зауважити, що внутрішні і зовнішні причини виникнення конфліктів взаємопов'язані між собою та взаємообумовлені. Під час опитування

пропонувалося указати зовнішні причини, які призводять до появи конфлікту. Отримані результати свідчать, що найчастіше причиною є надмірна завантаженість, яка перевищує власні можливості, на що указали 72,0% опитаних. Про ймовірний вплив на виникнення конфліктів внаслідок недосконалості правових норм і процедур та протиріччя між бізнес-інтересами та морально-етичними нормами вказали відповідно 60,0% учасників опитування. Третю позицію займає така причина, як невідповідність обов'язків і прав, що зазначили 56,0% опитаних. Згідно результатів дослідження, 52,0% відмічають невідповідність умов праці вимогам до персоналу, що доводить необхідність покращення матеріально-технічної бази аптек, забезпечення належних умов праці. Також в якості причини конфліктів, що відмітили менше 40,0% опитаних, указані такі: невідповідність між соціальним статусом і роллю, нечіткий розподіл прав і обов'язків, невідповідність особистісних норм і цінностей організаційним, інновації в аптеках.

На завершальному етапі дослідження були встановлені основні способи подолання та методи виходу з конфліктних ситуацій, які застосовують фахівці аптек (рис. 5).

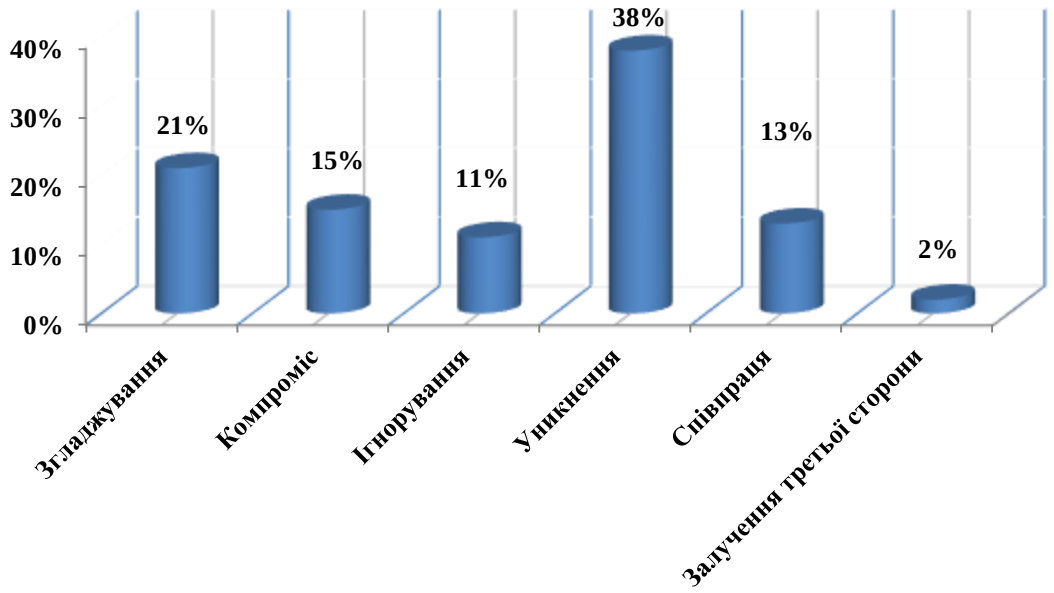

Рис. 5. Методи вирішення конфліктних ситуацій

Як свідчать отримані результати, 38 % опитаних застосовують метод уникнення конфліктів. До методів згладжування вдаються 21 % працівників аптек, до компромісу – 15 %. Методами співпраці та ігнорування користуються 13 % та 11 % опитаних. І лише 2 % фахівців для розв'язання конфліктів залучають третю сторону.

Враховуючи вищевикладене, доцільним є розробка та впровадження програми адаптації персоналу при прийомі на роботу, спрямованої на розвиток комунікативних навичок, у тому числі й на запобігання конфліктів. Також доцільно створити умови формування конфліктологічних компетентностей, які полягають у здатності та готовності фахівців аптек до недопущення, запобігання і ефективного управління конфліктними ситуаціями.

При застосуванні в аптеці міжособистісних методів рекомендується використовувати як владу керівника, так і позитивні та негативні санкції до учасників конфлікту. Враховуючи причини виникнення конфлікту, ефективною формою протидії є зміна конфліктної мотивації за допомогою впливу на потреби працівників, використання педагогічних та психологічних заходів, ротація аптечних працівників, проведення переговорів та вироблення компромісу.

Висновки. Проведено дослідження основних причин виникнення конфліктних ситуацій під час надання фармацевтичних послуг клієнтам аптек м. Харкова. Здійснено оцінку наявності конфліктних ситуацій та проаналізовано частоту виникнення конфліктів. За результатами опитування встановлено, що основними причинами конфліктів є незадоволеність відвідувачів ціною та агресивна поведінка клієнтів. Встановлено, що найчастіше в якості зовнішніх причин конфлікту є надмірна завантаженість, що перевищує власні можливості. Результати дослідження свідчать, що найчастіше під час вирішення конфліктів опитані застосовують метод уникнення.

Перелік використаних джерел інформації

1. Anyika E.N. Conflict management styles in academic and hospital pharmacy practice areas in affiliated tertiary institutions in Lagos, Nigeria // Journal of Hospital Administration – 2013. – V. 2, N4. – P. 120-125. 23.

2. Бадакшанов А.Р., Самигуллина Ф.Р., Бадакшанова Е.В. Анализ конфликтных ситуаций в аптечных организациях // Инновации в здоровье нации: Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Санкт-Петербург, 09-10 ноября 2016 г. – Санкт-Петербург, 2016. – С. 238-241

3. Балякина А.Ю. Конфликты в аптечных организациях // Бюллетень медицинских интернетконференций. – 2016. – Т.6., №6. – С. 1214. – URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=28124265.

4. Gregory P.A.M., Austin Z. Conflict in community pharmacy practice // Canadian pharmacists journal. – 2017. – V.150(1). – P. 32-41.

5. Ложкін Г. В., Пов’якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібн. К.: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.

6. Мнушко З. М., Діхтярьова Н. М. Менеджмент та маркетинг у фармації. Ч. І. Менеджмент у фармації :підруч. для студ. вищ. навч. закладів. 2-ге вид. Х. : Вид-во НФаУ : Золоті сторінки, 2009. 448 с.
7. Okolo E.N. Conflict resolution strategies in the pharmacy // Hospital Pharmacy. – 1985. – V. 20. – P. 245-247.
8. Oliver V. New insights on managing conflict in pharmacy. – Michigan: Michigan Pharmacists Association, 2014. – P. 15.
9. Толочко В. М., Должнікова О. М., Чешева М. В.Психологічні аспекти в роботі з проблемними покупцями // Фармацевтичний кур'єр. – 2013. - №1. – С. 41.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Чегринец А. А., Бабичева А. С., Рогуля О. Ю.
Национальный фармацевтический университет, Харьков

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена исследованию основных причин возникновения конфликтов во время оказания фармацевтической помощи населению на примере аптек г. Харькова. В работе обоснована актуальность и целесообразность изучения конфликтных ситуаций в процессе обслуживания клиентов аптек. Были проанализированы способы преодоления и методы решения конфликтных ситуаций, которые применяют специалисты аптек. Предложены подходы по предотвращению и разрешению конфликтов работниками аптек.

Ключевые слова: аптека, конфликт, причины возникновения конфликтов, клиенты аптек.

RESEARCH OF THE CONFLICT SITUATIONS CAUSES IN THE PROCESS OF PROVIDING PHARMACEUTICAL CARE

A. A. Chehrynets, G. S. Babicheva
B. O. Yu. Rogulia
National University of Pharmacy, Kharkiv

ANNOTATION

The article is devoted to the study of the main causes of conflicts in the pharmaceutical care of the population by the case of the pharmacies in Kharkiv. The relevance and viability of studying conflict situations in the process of servicing pharmacy customers were substantiated. The basic methods of overcoming and resolving conflict situations that are used by pharmacy specialists were analyzed. Approaches for preventing and overcoming conflicts by pharmacy employees were suggested .

Keywords: pharmacy, conflict, causes of conflicts, pharmacy clients.